

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Pesenkopi Kota Malang)**

NASKAH PUBLIKASI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana**



Oleh :

Fajar Erlanda Hadi Prayoga

201510160311227

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2020

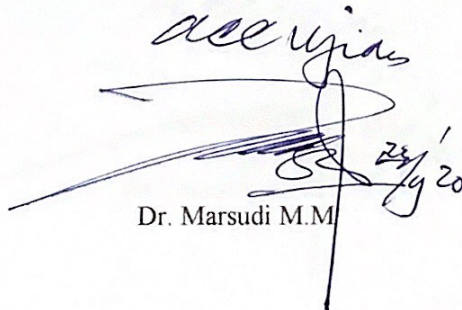
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Pesenkopi Kota Malang)**

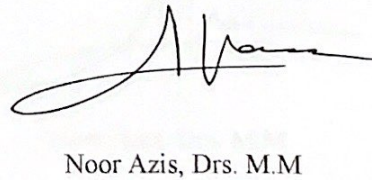
**Oleh :
Fajar Erlanda Hadi Prayoga
201510160311227**

Pembimbing I



Dr. Marsudi M.M.

Pembimbing II



Noor Azis, Drs. M.M

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Pesenkopi Kota Malang)

Oleh :

Fajar Erlanda Hadi Prayoga

201510160311227

Diterima dan disetujui
pada tanggal 17 Oktober 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Marsudi, M.M.

Drs. Noor Aziz, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Irfan Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Pesenkopi Kota Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Fajar Erlanda Hadi Prayoga

NIM : 201510160311227

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 17 Oktober 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.

Penguji III : Drs. Noor Aziz, M.M.

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

!

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

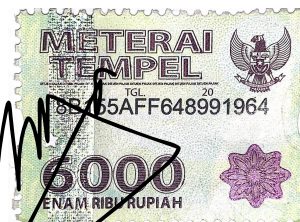
Nama : **Fajar Erlanda Hadi Prayoga**
NIM : 201510160311227
Program Studi : Manajemen
Surel : fajarerlandayoga23@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatashamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 17 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Fajar Erlanda Hadi Prayoga

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pesenkopi Kota Malang”. ini sesuai waktu yang telah ditentukan. Shalawat serta salam tetap tercurah pada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, papa saya yang paling saya banggakan H. Hadi Ismanto, dan mama saya yang paling saya cintai Hj. Sri Minarni, terimakasih atas dukungannya selama ini, baik dukungan materi maupun moril. Dan untuk kakak kandung saya terimakasih atas motivasi dan semangatnya, semoga kamu menjadi wanita yang kuat menjalani profesimu dan tetap tegar dalam menjalani tanggung jawabmu sebagai dokter.
2. Kemudian kepada kedua dosen pembimbing saya bapak Dr. Marsudi, M.M. selaku dosen pembimbing pertama dan bapak Drs. Noor Azis, M.M. selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing saya hingga terselesaikannya skripsi saya.
3. Kepada seluruh bapak/ibu dosen dan tenaga pengajar program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu semasa saya menempuh studi disini.
4. Kepada seluruh teman-teman Manajemen 2015, terutama untuk Manajemen 2015 kelas D semoga kalian sukses selalu dan tetap menjadi saudara.
5. Untuk teman-teman Discover Festival 2018 dan Soundsation terutama untuk Rizky Andreasari, Lintar bias, Hanjar Sujalu, Tessa Bias, Farizky Diantoro, Sri Pijar Bagaskoro terimakasih atas kesempatannya dan terimakasih untuk semangatnya dan semoga sukses selalu. Serta untuk teman-teman Discover Festival 2019 terimakasih juga untuk semangatnya.

6. Kepada teman-teman SMA saya yang tidak pernah akur tapi selalu ingin bareng terus Cindy Razebie, Ahmad Tendy, Wheni Yeisa dan teruntuk Zahratul Jannah yang menyebalkan terimakasih banyak atas semangatnya. Kepada Fahmi Firmanysah, Ivan Purnama, Jayus Hariono, Rama, Adam Bachtiar terimakasih banyak untuk semangatnya.
7. Kepada teman-teman Koboï Kampus Danny Pratama, M. Rulif, Gagas Seta, Delfian Nur Fauzan, M. Farisandi, Dika, Hisyam, Ojeng dan terutama untuk M. Andi Rizki Ivani terimakasih atas tekanannya dan memebrikan masukan serta motivasi saya dalam mengerjakan skripsi ini. Dan untuk teman-teman yang lain “nyowo e garek telu lo yo :(“
8. Terimakasih untuk para responden yang telah mengisi dan berpartisipasi dalam mengambil sampel untuk penelitian ini. Semoga sehat selalu dan sukses selalu.
9. Terimakasih kepada Rocket Rockers untuk lagunya “Mimpi Menjadi Sarjana” yang telah memotivasi saya untuk mengerjakan skripsi. Kepada Pamungkas dan Kunto Aji terimakasih berkat lagumu membantuku untuk menjadi pribadi yang lebih kuat dalam menjalani asam dan pahitnya kehidupan ini.
10. Kepada kedai Amstirdam terimakasih banyak telah memberikan suguhan kopi yang nikmat dan selalu memberikan tempat untuk saya dan teman-teman berkumpul menyertakan keluh kesah ataupun sekedar bercanda tawa bersama.
11. Untuk yang terakhir terimakasih untuk seorang wanita yang pernah memotiasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Untukmu semoga terus menjadi wanita yang kuat dan selalu optimis mengejar apa pun yang sedang kamu kejar. Doa terbaik selalu kupanjatkan untukmu dan semoga kamu bahagia selalu dan sukses selalu. “R”

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do’a tulus ikhlas yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amin

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, penulis persembahkan karya tulis ini. Penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Semoga apa yang disajikan dalam karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Amin. Terima Kasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Malang, 7 Oktober 2020
Penyusun,

Fajar Erlanda Hadi Prayoga
201510160311227



DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
DAFTAR ISI	II
DAFTAR TABEL.....	IV
DAFTAR GAMBAR	V
BAB I	2
PENDAHULUAN.....	2
A. Latar belakang	2
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Landasan Teori.....	11
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	21
D. Hipotesis	22
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Lokasi Penelitian	24
B. Jenis Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	24

D.	Definisi Operasional dan indikator	26
E.	Jenis dan Sumber Data.....	31
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
G.	Teknik Skala Pengukuran.....	32
I.	Uji Instrumen Penelitian	34
J.	Teknik Analisis Data	36
K.	Uji Asumsi Klasik.....	37
L.	Uji Hipotesis	39
BAB IV		40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
A.	Karakteristik Responden	40
B.	Diskripsi Variabel.....	42
C.	Hasil Uji Instrumen.....	48
D.	Uji Asumsi Klasik.....	50
E.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
F.	Uji Hipotesis	55
G.	Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB V		64
PENUTUP		64
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan harga es kopi susu	5
Tabel 1.2 Data penjualan es kopi susu Pesenkopi	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3.2 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2 Usia Responden	41
Tabel 4.3 Pendapatan Responden.....	59
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Promosi	42
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Harga.....	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Kolmogorov – Smirnov</i>	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji VIF	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Durbin – Watson	55
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji t.....	57
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Beta.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Flayer Promosi Pesenkopi.....	4
Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	2

DAFTAR PUSTAKA

- Anzar Susanti, D. 2016. *Analisis pengaruh harga, promosi, pelayanan, dan kualitas produk online terhadap kepuasan konsumen online secara Syariah*.
- Ferdinand, Agusty. T. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghassani, M., 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan harga Terhadap Minat Beli Ulang Bandeng Juwana Vaccum melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pelanggan PT. Bandeng Juwana Erlina Semarang)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Hamdun Edy, Romadhani Denok. 2016. *Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Roti Fatimah Bakery di Situbondo*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2 Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan Endry, Slamet Djauhari. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap Kepuasan pelanggan produk garmen di PT. Jaya Asri Garmino Karanganyar*.
- Lenzun, J.J., Massie, J. D. & Adare, D. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel* . Jurnal EMBA
- Lupiyoadi, Rambat,. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisi pertama. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat
- Rahayu, E. 2019. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen T-Mart Express Indonesia*. Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung :Alfabeta
- Saladin, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Cetakan ketiga, Bandung :Linda Karya
- Tjiptono, Fandy. 2002_____. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Trevelingyuk. 2019. “Pesenkopi Malang, temen nugas Asyik dengan Harga Merakyat”. <https://travelingyuk.com/pesen-kopi-malang/199072>. [Diakses pada 15 Juli 2019]

Umar, Husein,. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta : Gava Media



PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan Pesenkopi Kota Malang)

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.undip.ac.id

Internet Source

1%

2

Submitted to Udayana University

Student Paper

1%

3

Submitted to Universitas Warmadewa

Student Paper

1%

4

eprints.umm.ac.id

Internet Source

1%

5

journal.yrpiiku.com

Internet Source

1%

6

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

1%

7

vm36.upi.edu

Internet Source

1%

8

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

1%



Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off